

Titre : *Accueil et Relation client – Face à face enchantement Client*

Domaine : Qualité de service et la relation client

Thème : Relation client

Formacode : 34076

Durée en heures et en jour : 07 h / 1 jour

Modalité de la formation : en Présentiel

Public cible : Personnel de l'hôtellerie, de la restauration et des services en contact avec la clientèle

Nombre de personnes min et max : Min 7 personnes – Max 10 personnes.

Objectifs pédagogiques :

- Acquérir des techniques pour participer à un accueil de qualité auprès de la clientèle
- Assurer des prestations de prestige en accord avec l'image de marque de l'entreprise



Diagnostic avec le prescripteur

- Entretien téléphonique ou physique
- Analyse des besoins de formation
- Analyse du contexte de l'entreprise
- Homogénéité de niveau

Diagnostic avec les membres du groupe

- Envoi d'un questionnaire
- Fonction ou situation actuelle
- Historique en formation
- Analyse des besoins, motivations
- Mes attentes pour cette formation

Programme :

Les 3 fondamentaux du « savoir-être » de l'accueil d'excellence

• **1. Les attitudes non verbales**

- Regard
- Sourire
- Posture générale
- Gestes précis
- Déplacements
- Calme

• **2. L'état d'esprit**

- Courtoisie
- Bienveillance
- Discrétion
- Empathie

• **3. L'écoute active pour adapter son attitude envers la clientèle**

- Observation
- Anticipation

• **Les valeurs d'entreprise**

- Décliner ses valeurs dans les gestes techniques au cours du service.
- Véhiculer l'image de l'entreprise via l'image de soi.

• **Les incontournables d'un service réussi**

- Identifier les différents types de clientèle pour adapter le service.
- Reconnaître les différentes attentes et ressentis clients.
- Différencier l'adresse technique du professionnalisme.

Prérequis : Aucun

Modalités techniques, pédagogiques et d'encadrement

La méthode est active et participative, basée sur l'alternance d'apports théoriques et l'analyse de situations concrètes rencontrées par les participants.

Exposés théoriques et travaux de groupe, débats, études de cas, mises en situation et/ou jeux de rôle avec mise œuvre de moyens audiovisuels.

Modalités d'évaluation des connaissances

Les modalités d'évaluation des connaissances individuelles en début et à l'issue de la formation :

Ateliers d'évaluation collaboratifs

Mises en situation (Tests intermédiaires des acquis)

Questionnaire de connaissances en début de formation et Questionnaire cas de synthèse : « Qu'ai-je retenu ? »

Modalité d'évaluation de l'appréciation des participants

Fiche d'appréciation remise au participant en fin de formation

Lieux et adresses précises

11, rue Tronchet 75 008 Paris
France entière ou en entreprise